

Garantia Limitada Global e Suporte Técnico

Garantia Limitada de Hardware

Termos Gerais

Esta Garantia Limitada de Hardware HP confere ao cliente, direitos expressos de garantia limitada. Consulte o web site da HP para obter uma ampla descrição dos seus direitos de garantia limitada. Adicionalmente, o cliente também poderá ter outros direitos de acordo com as leis locais aplicáveis ou acordos especiais por escrito com a HP.

COM EXCEÇÃO DAS INFORMAÇÕES EXPRESSAMENTE ESTABELECIDAS NESTA GARANTIA LIMITADA, A HP NÃO OUTORGA OUTRAS GARANTIAS OU CONDIÇÕES. SEJAM EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA. A HP ISENTA-SE EXPRESSAMENTE DE TODAS AS GARANTIAS E CONDIÇÕES NÃO DECLARADAS NESTA GARANTIA LIMITADA. QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS QUE POSSAM SER IMPOSTAS POR LEI ESTÃO LIMITADAS, EM TERMOS DE DURAÇÃO, AO PERÍODO DA GARANTIA LIMITADA. ESTE DISPOSITIVO DEVE SER APLICADO DE FORMA QUE NÃO CONTRARIE QUALQUER LEGISLAÇÃO LOCAL.

OS TERMOS DE GARANTIA LIMITADA CONTIDOS NESTA DECLARAÇÃO, EXCETO ATÉ ONDE FOR PERMITIDO POR LEI, NÃO EXCLUEM, RESTRINGEM OU MODIFICAM, MAS SÃO ADICIONAIS AOS DIREITOS LEGAIS APLICÁVEIS À VENDA DESTE PRODUTO PARA O CLIENTE.

Esta Garantia Limitada é aplicável em todos os países e, pode ser requerida em qualquer país ou região no qual a HP ou suas assistências técnicas autorizadas ofereçam serviços de garantia, na forma da presente. Entretanto, a disponibilidade e os prazos de atendimento dos serviços de garantia podem variar entre diferentes países e também podem estar sujeitos às exigências de registro no país em que a compra foi efetuada. Se for o caso, a assistência técnica autorizada HP poderá fornecer mais detalhes.

Sob o programa de Garantia Limitada Global HP, os produtos podem ser adquiridos em um país e podem ser transferidos para outro, onde HP tem presença de serviço, sem anular a garantia. Os termos de garantia, a disponibilidade e os prazos de resposta dos serviços podem variar entre diferentes países. Além disso, o tempo de resposta padrão do serviço de garantia está sujeito a alterações devido à disponibilidade local de peças. Se for o caso, a assistência técnica autorizada HP poderá fornecer mais detalhes.

Esta Garantia Limitada se aplica somente aos produtos de hardware das marcas HP e Compaq (coletivamente referenciados nesta Garantia Limitada como "Produtos de Hardware HP") vendidos com esta Garantia Limitada pela Hewlett-Packard Company, suas subsidiárias, afiliadas, revendedores autorizados ou distribuidores em seus respectivos países, (coletivamente referenciados nesta Garantia Limitada como "HP"). O termo "Produto de Hardware HP" está limitado aos componentes de hardware e firmware necessários. O termo "Produto de Hardware HP" NÃO inclui nenhum software aplicativo ou programas; produtos ou periféricos não-HP. Todos os produtos ou periféricos de marca não-HP externos ao Produto de Hardware HP- tais como subsistemas externos de armazenamento, monitores, impressoras e outros periféricos- são fornecidos no estado e sem garantia da HP. Entretanto, os fabricantes, fornecedores ou editores não-HP podem fornecer suas próprias garantias diretamente para o cliente.

A HP garante que seus Produtos de Hardware, adquiridos da HP estão livres de defeitos de material ou de mão-de-obra em quanto usados em condições normais durante o Período da Garantia Limitada. O Período da Garantia Limitada começa na data da compra da HP. A data de compra pode ser comprovada por nota fiscal ou de entrega que contenha a data da compra do produto. A HP poderá requerer a comprovação da compra como condição para fornecer o serviço de garantia. O cliente terá direito ao serviço de garantia de hardware de acordo com os termos e condições deste documento e, se for necessário um reparo para seu Produto de Hardware HP, dentro do Período da Garantia Limitada.

A menos que estabelecido em contrário e até onde for permitido por lei, novos Produtos de Hardware HP podem ser fabricados com materiais novos ou materiais novos e em condições de novos, sempre com desempenho e confiabilidade equivalentes a materiais novos. A HP poderá reparar ou substituir os Produtos de Hardware HP (a) com materiais novos ou materiais novos e em condições de novos, sempre com desempenho e confiabilidade equivalentes a materiais novos, ou (b) por produtos equivalentes a um produto original que tenha sido descontinuado. As peças substituídas são garantidas contra defeitos de material ou mão-de-obra durante noventa (90) dias ou durante o Período restante da Garantia Limitada para o Produto de Hardware HP que estão substituindo ou no qual estão instaladas, o que for o mais longo. O CLIENTE, DESDE JÁ, ACEITA E CONCORDA COM A FACULDADE POR PARTE DA HP

Durante o Período da Garantia Limitada a HP irá, a seu critério, reparar ou substituir qualquer componente defeituoso. Todos os componentes ou produtos de hardware removidos de acordo com esta Garantia Limitada se tornam propriedade da HP. Na improvável eventualidade do Produto de Hardware HP apresentar falhas recorrentes, a HP, quando aceito pelo cliente, poderá optar por fornecer (a) uma unidade de substituição por ela escolhida que seja a mesma ou equivalente ao Produto de Hardware HP em termos de desempenho ou (b) fornecer um reembolso referente ao preço de compra (menos os juros) no lugar de uma substituição.

Exclusões

A HP NÃO GARANTE QUE A OPERAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO SERÁ ININTERRUPTA OU LIVRE DE ERROS. A HP NÃO É RESPONSÁVEL POR DANOS DECORRENTES DA SUA FALHA AO SEGUIR AS INSTRUÇÕES DESTINADAS PARA O PRODUTO DE HARDWARE HP.

Esta Garantia Limitada não se estende a peças ou componentes de consumo nas quais o número de série tenha sido removido, danificado ou tornado defeituoso (a) como resultado de acidente, má utilização, abuso, contaminação, manutenção inadequada ou imprópria ou calibração ou outras causas externas; (b) pela operação fora dos parâmetros de uso declarados no manual do usuário que acompanha o produto; (c) pelo uso de software, interfaces, peças ou suprimentos não fabricados pela HP; (d) por preparação ou manutenção impróprias do local; (e) devido à infecção por vírus; (f) devido a perda ou dano em trânsito; ou (g) por modificação ou manutenção efetuados por qualquer um que não seja (i) a HP, (ii) assistência técnica autorizada HP, ou (iii) a instalação, efetuada pelo usuário.

É NECESSÁRIO FAZER CÓPIAS DE SEGURANÇA PERIÓDICAS DOS DADOS ARMAZENADOS NA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO OU EM OUTROS DISPOSITIVOS DE ARMAZENAMENTO COMO PRECAUÇÃO CONTRA POSSÍVEIS FALHAS, ALTERAÇÕES OU PERDA DE DADOS. ANTES DE RETORNAR QUALQUER UNIDADE PARA REPARO, CERTIFIQUE-SE DE FAZER UMA CÓPIA DE SEGURANÇA DOS DADOS E DE REMOVER QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, PATENTEADAS OU PESSOAIS. A HP NÃO É RESPONSÁVEL POR DANOS OU PERDAS DE QUAISQUER PROGRAMAS, DADOS OU MÍDIAS DE ARMAZENAMENTO REMOVÍVEIS. A HP NÃO É RESPONSÁVEL PELA RESTAURAÇÃO OU REINSTALAÇÃO DE QUAISQUER PROGRAMAS OU DADOS QUE NÃO SEJAM O SOFTWARE INSTALADO PELA HP QUANDO O PRODUTO FOI FABRICADO.

Solução Exclusiva

ATÉ ONDE FOR PERMITIDO PELAS LEIS APLICÁVEIS LOCAIS, ESTES TERMOS E CONDIÇÕES CONSTITUEM O COMPLETO E EXCLUSIVO CONTRATO DE GARANTIA ENTRE O CLIENTE E A HP PARA O PRODUTO DE HARDWARE HP QUE O CLIENTE ADQUIRIU. ESTES TERMOS E CONDIÇÕES SUBSTITUEM QUAISQUER CONTRATOS OU DECLARAÇÕES ANTERIORES-INCLUINDO DECLARAÇÕES FEITAS NA DOCUMENTAÇÃO DE VENDA DA HP OU ACONSELHAMENTO FORNECIDO A VOCÊ PELA HP OU POR UM AGENTE OU FUNCIONÁRIO DA HP-QUE POSSAM TER SIDO FEITOS EM CONEXÃO COM A COMPRA DO PRODUTO DE HARDWARE HP. Nenhuma alteração das condições desta Garantia Limitada será válida, a não ser que seja estabelecida por escrito e assinada por um representante autorizado da HP.

Tempo de Resposta

A HP responderá na localidade do cliente, no primeiro ou segundo dia útil seguinte ao do pedido pelo serviço de garantia, com base no horário comercial padrão no país onde a chamada é feita. O Serviço de Garantia Próximo Dia Útil baseia-se nos melhores esforços razoáveis do ponto de vista comercial. Em alguns países e sob determinadas restrições dos fornecedores, o tempo de resposta pode variar. Se sua localidade estiver fora da zona de serviços habitual, o tempo de resposta pode ser maior ou pode haver uma cobrança adicional. Entre em contato com o serviço de atendimento da HP local para obter informações sobre o tempo de resposta em sua área.

Tipos de Serviço de Garantia

A fim de permitir que a HP ofereça o melhor suporte e serviço durante o Período de Garantia Limitada, ela poderá solicitar verificação de configurações, carregamento de firmware mais recente, instalação de patches de software, execução de testes para diagnósticos ou utilização de soluções de suporte remoto onde for aplicável.

A HP recomenda com empenho a aceitação da utilização ou a implantação das tecnologias de suporte disponíveis por ela oferecidas. Caso decida não implantar os recursos de suporte remoto disponíveis, é possível que o cliente incorra em custos adicionais devido aos requisitos suplementares por recursos de suporte. Abaixo estão listados os serviços de suporte de garantia que podem ser aplicáveis ao Hardware HP adquirido.

Serviço de Garantia no Local

O serviço de Garantia Limitada HP pode incluir suporte para mão-de-obra no local para reparar seu hardware. A HP presta manutenção no local do cliente durante o horário comercial. O horário comercial padrão é de Segunda a Sexta-feira, de 8h às 17h, mas poderá variar de acordo com os costumes comerciais locais. Caso a sua localidade esteja fora da zona de serviços habitual (normalmente 50 km), o tempo de resposta pode ser maior ou pode haver uma cobrança adicional. Para localizar uma assistência técnica autorizada HP de serviços mais perto do cliente, consulte o web site da HP em: www.hp.com.br/suporte.

A HP pode, a seu único e exclusivo critério, determinar se o serviço de garantia é necessário. Por exemplo, em muitos casos o defeito poderá ser sanado através da utilização de uma peça de Reparo pelo Próprio Cliente (CSR), que poderá substituí-la, com base em instruções e em documentação fornecidas pela HP. Também é necessário que o cliente coopere com a HP para tentar resolver o problema pelo telefone. Isso poderá envolver a execução de procedimentos de diagnóstico de rotina, instalação de atualizações ou patches de software, remoção de opções de terceiros e/ou substituição de opções. Para receber suporte no local, deve: (a) ter um representante presente quando a HP prestar serviços de garantia no local; (b) notificar a HP caso os produtos estejam sendo utilizados em um ambiente que apresente risco para a saúde ou para a segurança dos empregados da HP ou subcontratados; (c) observando requisitos razoáveis de segurança, fornecer à HP o acesso e a utilização suficiente, livre e segura de todas as instalações, informações e sistemas julgados necessários pela HP para o fornecimento do serviço em tempo hábil; (d) assegurar que todas as etiquetas de fabricantes (tal como números de série) estejam acessíveis e legíveis em seus lugares; (e) manter um ambiente consistente com as especificações do produto e com as configurações que dispõem de suporte.

Caso seja desejado que um representante HP trate de todas as substituições de componentes, existem contratos de suporte específicos disponíveis por um custo adicional.

Serviço de Garantia de Reparo pelo Próprio Cliente

A Garantia Limitada HP, nos países onde existe disponibilidade, poderá incluir um serviço de garantia de Reparo pelo Próprio Cliente. Caso aplicável, a HP determinará, a seu único e exclusivo critério, se o reparo pelo próprio cliente é o método apropriado para o serviço de garantia. Se for o caso, a HP envia as peças de substituição aprovadas diretamente para você para cumprir o serviço de garantia do Produto de Hardware HP. Isso economiza um tempo considerável. Após entrar em contato com a HP e o diagnóstico de falha identifica que o problema pode ser concertado utilizando uma destas peças, uma peça de substituição pode ser enviada diretamente para você. Assim que a peça chegar, substitua a peça defeituosa de acordo com as instruções e a documentação fornecida. Caso haja necessidade de uma assistência adicional, ligue para o Centro de Suporte Técnico HP e um técnico o ajudará pelo telefone. Nos casos em que a peça substituída precisa ser devolvida à HP, é necessário remeter a peça dentro de um determinado período de tempo,

normalmente quinze (15) dias. A peça defeituosa precisa ser devolvida junto com a documentação associada no material fornecido para a remessa. A não-devolução do produto defeituoso poderá resultar em cobrança pela HP da peça substituída. No serviço de reparo pelo próprio cliente, a HP paga todos os custos de transporte e devolução da peça e determina a transportadora/courier a ser utilizada. Se o reparo pelo próprio cliente for aplicável ao seu caso, consulte o comunicado do Hardware HP específico para o seu produto. É possível obter mais informações sobre o serviço de garantia no web site da HP em: www.hp.com.br/suporte.

Atualizações de Serviços

A HP oferece uma variedade de coberturas de serviço e suporte para o seu produto que podem ser adquiridas em sua região. Entretanto, certos tipos de suporte e produtos relacionados podem não estar disponíveis em todos os países. Para obter informações sobre a disponibilidade de atualizações de serviços e o custo destas, consulte o web site da HP em outro país: <http://www.ticlient.brazil.hp.com/carepack/default.asp>.

Garantias Limitadas de Software e Opcionais

Os termos e condições da Garantia Limitada para a maioria dos opcionais da marca HP (Opcionais HP) estão especificados conforme indicado na Garantia Limitada aplicável aos opcionais HP e estão incluídas no pacote do produto. Se o Opcional HP estiver instalado em um Hardware HP, os serviços de garantia poderão ser prestados durante o período especificado no respectivo documento (Período da Garantia Limitada do Opcional HP) que acompanha o Opcional, ou então, durante o período de garantia restante do Hardware no qual ela estiver sendo instalada, o que for maior, mas não excedendo três (3) anos a partir da data da compra do Opcional. O Período da Garantia Limitada do Opcional HP começa na data em que o produto é adquirido na HP ou em um revendedor autorizado HP. O recibo de venda ou entrega contendo a data de compra do Opcional HP é a data de início da garantia. Consulte a Garantia Limitada do Opcional HP para obter mais detalhes. Os Opcionais não-HP são fornecidos no estado e sem garantia da HP. Entretanto, os fabricantes e fornecedores não-HP podem fornecer suas próprias garantias diretamente para o cliente.

EXCETO ONDE FOR ESTABELECIDO NA LICENÇA DE USUÁRIO FINAL DO SOFTWARE OU CONTRATO DE LICENÇA DE PROGRAMA APLICÁVEL, OU SE DE OUTRO MODO FORNECIDO SOB A LEGISLAÇÃO LOCAL, PRODUTOS DE SOFTWARE, INCLUINDO QUALQUER PRODUTO DE SOFTWARE OU SISTEMA OPERACIONAL PRÉ-INSTALADO PELA HP SÃO FORNECIDOS NO ESTADO E SEM GARANTIA.

As únicas obrigações da HP com relação ao software por ela distribuído sob a marca HP estão estabelecidas na licença de usuário final aplicável ou no contrato de licença de programa fornecido com o software. Se o meio removível no qual a HP distribui o software apresentar defeito comprovado, que seja nos materiais ou na mão-de-obra, dentro de noventa (90) dias da compra, a única solução será retornar o meio removível à HP para substituição. Para mídia removível do tipo fita virgem, consulte o seguinte web site: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lp50101>. É de responsabilidade do cliente entrar em contato com os fabricantes ou fornecedores não-HP para obter suporte da garantia.

Suporte Técnico de Software

A HP disponibiliza Suporte Técnico de Software para Software HP, para software de terceiros pré-instalado pela HP e para software de terceiros adquirido da HP através de diversos meios de contato, incluindo meios eletrônicos e por telefone, durante noventa (90) dias a partir da data de compra. Consulte "Contatando a HP" para obter mais informações sobre recursos on-line e suporte telefônico. As exceções porventura existentes estarão especificadas no Contrato de Licença de Usuário Final (EULA):

O Suporte Técnico de Software inclui suporte como:

- Respostas para perguntas sobre instalação (como fazer, etapas iniciais e pré-requisitos).
- Configuração do software (como fazer e etapas iniciais) Exclui otimização do sistema, personalização e configuração de rede.
- Interpretação de mensagens de erro do sistema.
- Isolar problemas de sistema até problemas de utilização de software.
- Obtenção de informações sobre pacotes de suporte ou atualizações.

O Suporte técnico de software NÃO inclui suporte como:

- Gerar ou diagnosticar programas ou códigos-fonte gerados pelo usuário.
- Instalação de produtos não-HP.

Contatando a HP

If your product fails during the Limited Warranty Period and the suggestions in the product documentation do not solve the problem, you can receive support by doing the following:

- Localize o local do Suporte HP mais próximo através da World Wide Web em: <http://www.hp.com.br/suporte>
- Para resolver o problema pelo próprio cliente, quando possível ou através de uma conversa telefônica com um representante do suporte HP, acesse o Suporte Instantâneo HP Edição Profissional (ISPE) em <http://www.hp.com/go/ispe> ou www.hp.com.br (clique na opção Fale com HP)
- Entre em contato com a Central de Suporte da HP.
 - ☐ 0800-709-7751 (Interior de São Paulo e outros estados)
 - ☐ (55) (11) 4004-7751 (Grande São Paulo)
- Assegure-se de ter disponíveis as seguintes informações antes de ligar para a HP:
 - ☐ Número de série, nome do modelo e número de modelo do produto
 - ☐ Mensagens de erro aplicáveis
 - ☐ Opções adicionais
 - ☐ Sistema operacional
 - ☐ Hardware ou software de terceiros
 - ☐ Perguntas específicas

Período de Garantia Limitada

O Período da Garantia Limitada de um Hardware HP é um período especificado e fixo que se inicia na data da compra. A data no recibo de venda/nota fiscal é a data da compra, exceto quando informado por escrito em contrário pela HP ou seu revendedor.

Produtos	Período da Garantia Limitada e Método de Prestação de Serviço*
HP Compaq Business PC dc7600 (todos os modelos)	3 anos para peças 3 anos de mão-de-obra 3 anos de serviço no local

* O Serviço de Garantia indicado nesta tabela reflete os oferecimentos de nível básico de garantia. Oferecimentos adicionais para a garantia básica podem ser incluídos no Hardware HP; para obter informações sobre a garantia atual entre em contato com o escritório de Vendas HP mais próximo.



383762-201

© 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard e o logotipo Hewlett-Packard são marcas comerciais da Hewlett-Packard Development Company, L.P. nos Estados Unidos e em outros países. Todos os outros nomes de produtos mencionados neste documento podem ser marcas comerciais ou registradas de suas respectivas empresas.
Impresso em